

LAMPIRAN 01
KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i
Mahasiswa Magister Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia (UII)

Dengan hormat,

Bersama ini, saya Ahmad Zariruddin Hakim dengan NIM 12522063 sebagai mahasiswa Fakultas Teknologi Industri pada Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian guna menyusun skripsi yang berjudul **ANALISIS PERBAIKAN PELAYANAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY PADA PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI PROGRAM MAGISTER UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA.**

Untuk itu saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i meluangkan sedikit waktu guna memberikan pendapat dengan mengisi kusioner. Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i akan saya jaga kerahasiaannya dan hanya saya gunakan untuk kepentingan penelitian ilmiah. Peran bapak/Ibu/Sdr/i akan sangat bermanfaat bagi keberhasilan penelitian yang saya lakukan.

Demikian, atas kesediaan dan waktu yang diluangkan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih. Apabila ada kekurangan dan kesalahan dalam penulisannya, saya mohon maaf.

Hormat Saya

Ahmad Zariruddin Hakim
NIM : 12522063

A. PETUNJUK PENGISIAN

- Mohon diberi tanda centang (✓) pada kolom jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i yang dianggap paling sesuai. Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i dinyatakan dalam skala penilaian 1 s/d 5 yang memiliki makna sbb :

a. Tingkat kepentingan

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5
 STP TP R P SP

Keterangan :

STP = Sangat Tidak Penting

TP = Tidak Penting

R = Ragu-ragu

P = Penting

SP = Sangat Penting

b. Tingkat kinerja

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5
 STS TS R S SS

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

R = Ragu-ragu

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

- Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
- Mohon dapat memberikan jawaban yang sebenar-benarnya, karena tidak akan mempengaruhi apapun terhadap diri Bapak/Ibu/Sdr/i. Data yang saya peroleh dari Bapak/Ibu/Sdr/i akan saya jaga kerahasiannya, dan hanya digunakan untuk penelitian ini saja.
- Setelah mengisi kuesioner mohon Bapak/Ibu/Sdr/i dapat memberikannya kepada yang menyerahkan kuesioner.
- Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i.

B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : (boleh tidak diisi)
2. Usia : tahun
3. Jenis Kelamin : Pria Wanita
4. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa. Pegawai Negeri.
 Pegawai Swasta. Wiraswasta.
 Lain-lain.
5. Lulus Pendidikan Strata 1 (S1) dari :
- Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta.
- Dari Universitas lainnya (mohon diisi).

**C. KUESIONER PELAYANAN JASA PROGRAM MAGISTER UII
YOGYAKARTA**

Tingkat Kepentingan					PERNYATAAN	Tingkat Kinerja					
SP	P	R	TP	STP		SS	S	R	TS	STS	
					BF01	Program magister UII memiliki peralatan dan teknologi terbaru (modern).					
					BF02	Fasilitas fisik pada program magister UII sangat menarik bagi mahasiswa.					
					BF03	Karyawan pada program magister UII berpakaian dan berpenampilan rapi.					
					BF04	Material dan fasilitas fisik lainnya yang terkait layanan bagi program magister UII sangat terlihat menarik.					
					R05	Pengelola program magister UII apabila berjanji untuk melakukan sesuatu, pada waktu yang disepakati selalu direalisasikan dengan tepat.					
					R06	Pengelola program magister UII dapat diandalkan dalam memberikan layanan dengan benar dan tepat waktu.					
					R07	Mahasiswa magister UII jika mendapatkan masalah, pihak pengelola program magister menunjukkan sikap yang baik untuk menyelesaikannya.					
					R08	Program magister UII memiliki alat pencatatan yang akurat.					
					DT09	Karyawan program magister UII selalu menginformasi kepada mahasiswa kepastian waktunya, kapan layanan bagi mahasiswa dilakukan.					
					DT10	Karyawan pada program magister UII memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan cepat.					

Tingkat Kepentingan					PERNYATAAN	Tingkat Kinerja					
SP	P	R	TP	STP		SS	S	R	TS	STS	
					DT11	Karyawan pada program magister UII selalu bersedia membantu para mahasiswa.					
					DT12	Karyawan pada program magister UII tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan mahasiswa.					
					J13	Perilaku karyawan program magister UII untuk merespon permintaan mahasiswa membuat mahasiswa mempercayainya.					
					J14	Mahasiswa merasa aman dalam melakukan transaksi dengan layanan karyawan program magister UII.					
					J15	Karyawan program magister UII selalu bersikap sopan.					
					J16	Karyawan program magister UII memiliki pengetahuan untuk dapat selalu menjawab pertanyaan mahasiswa.					
					E17	Pihak pengelola UII memberikan perhatian individual kepada semua mahasiswa program magister.					
					E18	Pengelola UII memiliki waktu operasi yang sesuai dan nyaman bagi semua mahasiswa program magister.					
					E19	Pihak pengelola memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal kepada mahasiswa program magister.					
					E20	Pengelola UII selalu memperhatikan kepentingan mahasiswa program magister.					
					E21	Karyawan program magister UII memahami kebutuhan khusus para mahasiswanya.					

